資料４－１

スマートフォンを経由した利用者情報の取扱いに関する情報提供・周知の在り方について

株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ

１．スマートフォンの契約時の説明について

（１）スマートフォンと従来の携帯電話の違いについてどのような説明をしていますか

スマートフォンは、アプリケーションを活用することにより、様々な機能を自由に追加することが可能である一方で、

①インストールするアプリケーションによっては、ウィルスへの感染や、動作不良が発生する可能性があること

②搭載するソフトウェアのバージョンアップ等、お客様の操作によらず自動的に通信する機能により、大容量データを送受信する場合があること

等留意すべき点がある旨を説明し、

併せて、ウイルス対策ソフト（「ドコモあんしんスキャン」（無料））のインストール及びパケット定額サービスの加入についてご案内している。

（２）説明の方法やその際に用いる資料等について教えて下さい

スマートフォン購入のお客様に必ずお渡しするリーフレット（「スマートフォン　タブレット　ご利用の前に」）を活用して説明している。

（３）上記の説明を行っていく上で、現在課題として認識されていることはありますか。また、課題にどのように対応していこうとお考えですか。自由に記述下さい

スマートフォンのご利用層の拡大にあわせた、説明内容及び方法の改善充実が必要となるものと考えている

２．スマートフォンにおける利用者情報の取扱いについて

（１）アプリ等によるスマートフォンの利用者情報の取扱いについて、顧客から御社にどのような相談や問合せがありますか。概ねの相談件数、主要な相談内容等について、ご教示下さい。

新聞等で関連報道がされた際に、報道内容に関する確認等のお問合せを幾つかいた

だく場合がありますが、通常、本件に関するお問合せ・ご相談はほとんどございません。

（２）利用者がスマートフォンの利用者情報の取扱いの点から安全安心なアプリを選択できるために、御社としてどのような取組を行っていますか。取組んでいる事項と具体的内容についてそれぞれご教示下さい。

・店頭等におけるセキュリティソフト（ドコモあんしんスキャン）や「d メニュー」「d マーケット」の利用のご案内
・「ケータイ電話教室」（前年度受講者数：９５万人）やドコモコモショップでのスマートフォン教室（同：３１万人）を通じた啓蒙啓発活動

（３）スマートフォンの普及が進む中で、青少年から高齢者まで、また様々な ICT リテラシーの顧客が今後増えていくことが想定されますが、そのような状況の中で、御社として今後どのような取組が重要であると考えていらっしゃいますか。取組の方向性や内容について、可能な範囲で御教示下さい

スマートフォンのご利用者層の拡がりにあわせ、スマートフォンを安心・安全にご利用いただける環境を整えるため、店頭での説明に限らず、端末・サービス等様々な面からの取組みが必要であると考えている。

（取組み事例）

・「スマートフォンあんしん遠隔サポート」の提供（２０１２年３月１日）
　お客様がお使いのスマートフォンの画面を、専用のコールセンタースタッフが遠隔で確認しながら操作・設定をサポートするサービス
・「ドコモあんしんスキャン」の機能拡充（２０１２年５月２８日）
　これまでのウィルス対策機能に加え､Ｗｅｂサイト閲覧の際にフィッシングサイト等にアクセスしようとした場合に注意喚起する機能の追加
・「スマホお悩みサポートメニュー」の提供（２０１２年６月上旬予定）
　スマートフォン利用の際に生じる疑問・悩みの解決をサポートするコンテンツ等をまとめたポータルサイトの提供
・「らくらくスマートフォン（Ｆ−１２Ｄ）」の提供（２０１２年７月～８月予定）
　大きなボタン・文字のシンプルでわかりやすいメニューを搭載するとともに、Google アカウントの取得等スマートフォン特有の初期設定が不要でメール等の機能が購入後すぐに利用することが可能な端末。

My docomo

My docomo（マイドコモ）」では、インターネットによる各種お手続き・ポイント確認・交換などさまざまなサービスを24時間無料で承っております。

※システムメンテナンスなどにより、ご利用になれない場合があります。
※ご契約内容によってはご利用になれない場合があります。

iモードから

iMenu ▶ お客様サポート ▶ お申込・お手続き ▶ 各種お申込・お手続き **パケット通信料無料＊1**

※iモードからご利用になる場合、「ネットワーク暗証番号」が必要になります。
＊1 海外からのアクセスの場合は有料となります。

spモードから

dメニュー ▶ お客様サポート ▶ 各種お申込・お手続き **パケット通信料無料＊2**

※spモードからご利用になる場合、「ネットワーク暗証番号」が必要となります。
＊2 「ネットワーク暗証番号」の入力画面から無料となります。海外からご利用になる場合などは有料です。

パソコンから

My docomo（http://www.mydocomo.com/）▶ 各種お申込・お手続き

※パソコンからご利用になる場合、「docomo ID／パスワード」が必要になります。

ご利用の料金の確認、ドコモプレミアクラブのポイント確認・特典交換、料金プランの変更、iモードメールの受信・拒否設定など、さまざまなメニューやサービスをご利用になれます。
●料金の確認・お支払い ●各種お申込・各種手続き ●あんしん・便利サービス
●ドコモプレミアクラブ ●おトクなキャンペーン…他

総合お問い合わせ〈ドコモ インフォメーションセンター〉

各種ご注文、紛失による利用中断・再開なども受付しております。

■ドコモの携帯電話からの場合

（局番なし）151（無料）

受付時間 午前9:00～午後8:00（年中無休）
※一般電話などからはご利用になれません。

■一般電話などからの場合

0120-800-000

受付時間 午前9:00～午後8:00（年中無休）
※一部のIP電話からは接続できない場合があります。

ドコモのホームページ

ドコモのニュース、工事、製品、サービスなどの情報をご覧いただけます。

iモードから

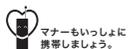
iMenu ▶ お知らせ **パケット通信料無料※**

※海外からのアクセスの場合は有料となります。

スマートフォン・パソコンから

http://www.nttdocomo.co.jp/

本冊子の内容は2012年2月現在のものです 2012.03

株式会社NTTドコモ

再生紙を使用しています。

手のひらに、明日をのせて。

スマートフォン タブレット ご利用の前に

スマートフォン・タブレットをご購入ありがとうございます。
スマートフォン・タブレットを安心してご利用いただくために
本冊子をぜひご活用ください。

ご購入にあたってのご注意

ドコモ スマートフォン・ドコモ タブレット等をご購入されるお客様へ

ご購入にあたっては、以下の注意点をご確認いただきますようお願いいたします。

パケット定額サービス（プラン）の推奨

スマートフォンやタブレットについては、以下の理由などからパケット通信料が高額となることがありますので、FOMAでは「パケ・ホーダイ フラット」または「定額データプラン フラット（バリュープラン含む）」、Xiでは「Xi パケ・ホーダイ フラット」または「Xi データプラン フラット（にねん含む）」のご利用を強くおすすめします。

・搭載するソフトウェアのバージョンアップやアプリケーション、テザリング等のご利用、また、お客様の操作によらず自動的に通信する機能により大容量データを送受信する場合がある。

・ソフトウェア更新（詳しくは後述）をパケット通信で行う際、機種により通信料が有料となる場合がある。

・ドコモが提供するサービスをご契約いただくと、サービスのご利用に必要なアプリケーションが自動でインストールされる場合がある。

・Wi-Fi接続が切断されると、自動的にパケット通信での接続に切り替わる場合がある。

FOMAでテザリングをご利用になる場合は、パケット定額サービスにご加入の場合でも「パソコンなどの外部機器を接続した通信」の上限額および料金が適用されます。なお、テザリングを有効にした場合、外部機器が接続されていない状態でもすべてのパケット通信が「パソコンなどの外部機器を接続した通信」として課金されますので、ご利用後はテザリングを無効にすることを強くおすすめします。

ソフトウェア更新（OSバージョンアップ含む）

■機能追加・変更や品質改善等を目的として、ソフトウェア更新を提供することがあります。その際は必ずソフトウェア更新を行い、最新のソフトウェアをご利用ください。なお、故障修理時に古いソフトウェアであった場合には、ドコモにて最新のソフトウェアに更新した上で返却いたします。ただし店舗にて代替品と交換した際は、最新のソフトウェアでない場合があります。

■ソフトウェア更新は、パソコンからインターネットを経由して更新ファイルを取得し、パソコンと電話機をUSBケーブルで接続することで行う方法と、電話機本体にてWi-Fi通信やパケット通信を利用して行う方法があります。

海外でのご利用

海外におけるパケット通信料は、「パケ・ホーダイ フラット」など国内の「パケット定額サービス」「Xiデータ通信専用プラン」「定額データプラン」の定額対象外となります。

<海外でパケット通信を利用される場合>

■前述の自動通信や大容量データの送受信により通信料が高額になることがあるため、「海外パケ・ホーダイ」のご利用を強くおすすめします。

■「海外パケ・ホーダイ」のご利用には、国内の「パケット定額サービス」「Xiデータ通信専用プラン」「定額データプラン」のいずれかのご契約が必要です。「海外パケ・ホーダイ」対象の国・地域・事業者は限られます。また、渡航後に対象事業者を「手動（マニュアル）」で設定することが必要です。

<海外でパケット通信を希望しない場合>

■「データローミング」のチェックを外す等により、海外でパケット通信が利用できない設定にすることができます。

ソフトウェアの不正変更

■OS（基本ソフトウェア）の不正変更を行わないでください。不正な変更をされた場合はソフトウェアの改造とみなし、故障修理をお断りする場合があります。

■一般公開されているアプリケーションには、インストールするだけでソフトウェアの不正変更を行ってしまうアプリケーションが存在します。特に提供元不明のアプリケーションにつきましては、お客様自身の責任においてご利用願います。

その他注意事項

おサイフケータイのご利用 ※対応機種の場合

■紛失・盗難の場合は、原則ドコモではICカード内のデータ（電子マネー等）の利用を停止することができないため、必ずおサイフケータイ対応サービス提供者にお問い合わせください。また、紛失・盗難に備え、日頃より「おサイフケータイ ロック設定」のご利用をおすすめします。

機種変更に伴うUIMカードの形状変更 ※対応機種の場合

■機種変更に伴い「ドコモUIMカード／FOMAカード」から「ドコモminiUIMカード」への変更（逆の場合も含む）を行う場合、UIMカードの形状が変わるため機種変更前の電話機はご利用できなくなります。機種変更前の電話機を再度ご利用いただくには、元の形状のUIMカードの再発行（有料）が必要となります。

■機種変更の際には下記の点についてご確認ください。
○ iモードサイトの会員登録解除
○ ICカード内のデータの移し替え

セキュリティ・バックアップについて

■スマートフォンはパソコンのようにウイルスに感染する可能性があります。想定外の操作や設定などの変更、提供元不明のアプリケーションのダウンロードには注意が必要です。ウイルス対策をおすすめします。

■大切なデータはお客様ご自身で、外部メモリーカードやパソコンなどにバックアップをすることをおすすめします。
詳しくは「取扱説明書」などをご確認ください。

※各機種の操作方法についての詳細は、取扱説明書をご確認ください。
※本書において「ソフトウェア」とは、ご購入時にあらかじめ搭載されているOS・アプリケーションを指します。「アプリケーション」とは、ご購入時にあらかじめ搭載されているアプリケーションおよび、お客様自身でインストールしたアプリケーションを指します。

対応OS:Android 2.1以上　月額使用料[※1] 無料　お申込み 不要

スマートフォンをウイルスの脅威から守ります！

ドコモ あんしんスキャン™

powered by McAfee®

『ドコモ あんしんスキャン』は、アプリケーションのインストール時などにスキャンを実行してウイルスが検出された際に、注意喚起メッセージを表示することで、スマートフォンをウイルスの脅威から守ります。また、「インストールしたアプリケーション、SMS、microSDメモリカード、パソコン等とのUSB接続」を通して侵入するウイルスをスキャンします。※2※3

POINT ① アプリケーションのインストール時に自動でスキャン！

POINT ② 定期的に自動でスキャン！

POINT ③ 新しいウイルスに対応！

機能	ウイルススキャン	アプリ	SDカードデータ	圧縮ファイル	SMS	スキャンのタイミング	リアルタイム	手動	スケジュール

『ドコモ あんしんスキャン』のダウンロード方法

※「ドコモ あんしんスキャン」をご利用いただく際には、ご注意事項を確認の上、アプリケーションのダウンロードをお願いいたします。

step 1　①「dメニュー」の「サービス一覧／一覧を見る」を選択

step 2　タブの切替えによって、並び順がソート。目的別 or 50音順　②「サービス一覧」より「VirusScan」を選択

step 3　③「ご注意事項」を確認の上、「Androidマーケット™から ダウンロード」を選択

step 4　④アプリケーションを ダウンロード＆インストール

step 5　⑤使用許諾契約の確認 と同意

OK!!　⑥ご利用可能

カンタンネ!!

『ドコモ あんしんスキャン』の各種設定方法

初期設定が自動更新だから安心！

■自動スケジュールの設定方法

step 1　①トップ画面で「メニュー」ボタン押下　②「設定」を選択

step 2　③「スキャン」を選択し、スケジュールスキャン設定を変更

step 3　④「更新」を選択し、スケジュール更新を設定

便利だね。

スケジュールスキャン設定

- **間隔（初期設定値：毎日）**
  スケジュールスキャンが実施される間隔（毎日、毎週、オフ）を設定します。
- **曜日**
  曜日を設定します。※毎週の設定をした場合のみ
- **時間（初期設定値：ランダム）**
  スケジュールスキャンが実施される時間を設定します。

スケジュール更新設定

- **間隔（初期設定値：毎日）**
  ウイルス定義ファイルの更新が実施される間隔を設定します。
- **曜日**
  曜日を設定できます。※毎週を設定をした場合のみ
- **時間（初期設定値：ランダム）**
  ウイルス定義ファイルの更新が実施される時間を設定します。

『ドコモ あんしんスキャン』の手動でのご利用方法

ご購入にあたってのご注意

あんしんサービスのご紹介

※1 アプリケーションのダウンロード及びウイルス定義ファイルの更新は、パケット通信料がかかります。※2 McAfee,Inc.又はその関連会社が提供するアプリケーションをダウンロードのうえ、使用許諾契約にご同意頂いたFOMAご契約者のみご利用いただけます。アプリケーションご利用の際には携帯端末に、FOMAカード／ドコモUIMカード／ドコモminiUIMカードを挿入して下さい。挿入されていない場合は、アプリが正常に動作しない場合があります。※3 すべてのウイルスの検出を保証するものではありません。また、スキャン等の機能はアプリケーション提供者によって提供され、ドコモの責任は、アプリの利用方法や機能等に関するサポートに限られます。※本サービスは、ドコモホームページへの掲載等の周知により、変更又は廃止される場合があります。※「Android」「Androidマーケット」は、Google Inc.の商標または登録商標です。※McAfee®は、米国法人McAfee, Inc.の登録商標です。

もしもの時も、あんしんのセキュリティ。dメニューからアプリをダウンロードしてご利用いただけます。

アプリのダウンロード方法　dメニュー ▶ メニューリスト ▶ ケータイセキュリティ ▶ ウイルス対策／フィルタリング

ウイルスバスター™ モバイル for Android™

お申込み 必要　1ライセンス 2,980円/年 5,480円/2年　サービス提供 トレンドマイクロ

不正アプリの侵入を防ぐだけでなく、パソコンからのリモート操作で大切な情報をしっかり守る。PCでお馴染みウイルスバスター™のAndroid版総合セキュリティ製品です。

ウイルススキャン：アプリ／SDカードデータ／圧縮ファイル／SMS
スキャンのタイミング：リアルタイム／手動／スケジュール
盗難・紛失対策：遠隔ロック／遠隔ワイプ／紛失時の位置検索機能
サイト閲覧：有害サイトブロック

ノートン™ モバイルセキュリティ

お申込み 必要　1ライセンス 2,980円/年 5,480円/2年　サービス提供 シマンテック

個人情報とウイルスをしっかりガード！
リモート操作で端末を検索＆ロック・データを消去。

ウイルススキャン：アプリ／SDカードデータ／圧縮ファイル／SMS
スキャンのタイミング：リアルタイム／手動／スケジュール
盗難・紛失対策：遠隔ロック／遠隔ワイプ／紛失時の位置検索機能
サイト閲覧：有害サイトブロック

独自機能
リモートスクリーム…端末から遠隔でアラーム音を出し、端末が近くにあれば正確な場所を特定することができます。
リモート撮影*1……遠隔地から写真撮影をし、使用者などを特定することができます。
リモートメッセージ…紛失時に端末を発見した人に、メッセージを表示します。

マカフィー　ウェイブセキュア

お申込み 必要　1ライセンス 1,980円/年　サービス提供 マカフィー

万一の紛失時、リモート操作でデータとプライバシーを守る。バックアップ機能でデータ保存、紛失時に端末の位置を追跡。

ウイルススキャン：アプリ／SDカードデータ／圧縮ファイル／SMS
スキャンのタイミング：リアルタイム／手動／スケジュール
盗難・紛失対策：遠隔ロック／遠隔ワイプ／紛失時の位置検索機能
サイト閲覧：有害サイトブロック

独自機能　バックアップとリストア…データをクラウド上にバックアップ、スマートフォンにリストアすることができます。

*1 インカメラ付きの機種のみ対応。※機種により紹介されるコンテンツは異なります。※別途パケット通信料がかかります。また、アプリケーションによっては、自動的にパケット通信を行う場合があります。※アプリケーションは上記各社が提供しております。※各アプリケーションの対応機種、ご利用条件など詳しくは、各アプリケーション提供元のサイトでご確認ください。※アプリケーションの動作内容、使用目的への整合性、信頼性などはドコモは責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。※機種により一部コンテンツが対応していない場合があります。詳しくは、各コンテンツのサイトでご確認ください。※各コンテンツの提供開始時期、内容などについては予告なしに変更する場合があります。※「Android」はGoogle Inc.の商標又は登録商標です。

スマートフォンやタブレット内の大切なデータを守るためのサービスも合わせて活用しましょう。

ケータイお探しサービス

ケータイのおおよその位置を検索できます。
対応機種等、詳細はドコモホームページをご確認ください。

利用料金	
ドコモプレミアクラブ会員の場合	ドコモプレミアクラブ未入会の方
無料　月4回まで	パソコン(My docomo)：315円/回

●spモードのご契約が必要です。
●対応機種：ドコモ位置情報アプリ搭載スマートフォン

※検索時の電波状況などにより検索結果に誤差が生じる場合があります。
※紛失した携帯電話が圏外や電源OFFなどのご利用状況や携帯電話の設定、ご契約内容などによりご利用になれない場合があります。
※システムメンテナンス中などによりご利用になれない場合があります。

ケータイお探しサービスをご利用いただくには事前設定が必要です。以下の手順で設定してください。

事前設定 STEP1　ドコモ位置情報アプリの「位置提供設定」

ケータイお探しサービスをご利用いただくにはドコモ位置情報アプリの利用許諾に承諾した上で、位置提供設定をONにする必要があります。

step 1　①「ドコモ位置情報アプリ」を起動し、ソフトウェア利用許諾契約書をご確認の上、「同意する」にチェックを入れ、「利用開始」を選択します。

step 2　②「ドコモアプリパスワード」を2ヵ所入力し、「OK」を選択します。

step 3　③「位置提供」を選択します。

step 4　④「位置提供ON」を選択します。

step 5　⑤「位置提供ON」になっていることを確認し、「登録」を選択します。

step 6　⑥位置提供設定が完了します。

step 7　⑦スマートフォンのGPS機能を「OFF」にしていた場合は、この画面で「GPS機能を使用」にチェックをつけてください。
※「GPS機能を使用」にチェックをつけると精度の高い測位となります。

事前設定 STEP2　spモードの「ケータイお探しサービス設定」

「ケータイお探しサービス設定」を「GPS対応／非対応機種の両方で利用する」に設定してください。「ドコモ位置情報アプリ」→「設定サイトへ」→「ケータイお探しサービス設定」

※商品写真および画面はイメージです。実物と若干異なる場合があります。
※表記の金額は、特に記載のある場合を除き全て税込です。

らくらくスマートフォン
F－12D

大画面を楽しもう。
らくらくタッチ操作でスマートフォンデビュー

ゴールド

ネイビー

ピンク

らくらくスマートフォン　F－12D

1　らくらくタッチパネルとらくらくメニューでインターネットも簡単に

◆ボタンのように押した感触がある、使いやすいタッチパネルを搭載！押し間違いが少なくタッチ操作が初めてでも安心です。画面のはじに手が触れてもタッチ操作できるので、しっかり握って操作できます。インターネットを見たり、写真をめくったり、あらゆる操作が快適にできます。

◆初めてのスマートフォンでも迷わず操作できる分かりやすさ＆タッチ操作の使いやすさを追求したかんたんなメニューを搭載！
らくらくホンと同じ口語調のメニューを搭載しているので、らくらくホンからの機種変更の際も安心して始められます。

◆大きいボタンと賢いATOKで文字入力もらくらく。音声での文字入力や手書き入力にも対応して使いやすくなっています。さらに、音声で話すだけで、インターネットの検索や機能の呼び出しができます。いろんな写真をトップ画面（仮称）でスライドショーして楽しめます。

2　らくらくホンの見やすさ、使いやすさ、聞きやすさがさらに充実

◆らくらくホンでおなじみのワンタッチダイヤル機能を搭載。簡単な操作で写真付きメールやデコメールも送ることができます。どんな場所でも見やすく、環境に合わせて色調や明るさを調整して目の疲労を軽減します。受話専用スピーカーを搭載し、余裕の音量と歪みの少ない受話音声を実現。

◆丸みを持たせた形状や手になじむ背面の形が持ちやすくなっています。ホームボタンや音量ボタンは大きなボタンと押しやすさを追求した配置と突出量で押し間違いもなく、確実に操作できます。本体側面には、握り心地が良く滑りにくい加工を施し、しっかり握れます。

◆進化した「おまかせカメラ」では、高感度センサーを搭載し写真をキレイにすばやく撮影することができます。さらにタッチシャッター機能を搭載し、フォーカスを当てたい対象に直接指でタッチして撮影する直感的な操作が可能になりました。

3　らくらくホンセンターへの相談や様々なサポート機能で初めてのスマートフォンでも安心

◆購入後、難しい設定なしにすぐに使い始められます。もし使い方に迷っても、使い方ヘルプボタンを押すだけでその機能の使い方を調べたり、「らくらくホンセンター」の専門アドバイザーに無料でつながるワンタッチメニューがあったりと、初めてのスマ-トフォンでも安心です。

◆文字が大きくて見やすく、かんたんで分かりやすいシンプルなｄメニューから天気・ニュース・コラムなど気になる情報をいつでもどこでも調べる事ができます。また地図やラジオ、ゲーム（麻雀、将棋、他）などの機能や、グルメ、旅、ショッピングなどの楽しくて便利なサービスが満載です。

◆防水防塵（IPX5, 8/IP5X）対応で場所を選ばず使用でき、万一の時も安心して使えます。緊急時に役立つ、ワンタッチブザーを搭載し大音量ブザーの鳴動と同時に登録した電話番号へ自動発信もできます。災害時に役立つエリアメールと災害伝言版にも対応。